

**RECURSOS SOBRE
HABILITACION DE
ACCESOS PARA
PERSONAS CON
DISCAPACIDADES
PARA PROVEEDORES DE VIVIENDA**



First Printing April 2006

Contenido

Brindando Servicios de Calidad a las Personas con Discapacidades	3
El Lenguaje de Discapacidad y la Etiqueta	7
Consejos para Ofrecer Material Escrito en Formatos Alternativos	10
Consejos para Comunicarse con Personas Sordas y Duras de Oído	13
Consejos para Utilizar los Servicios de un Intérprete de Lenguaje de Señas	18
Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones	22

Guía preparada por
LOS SOCIOS DE EQUIDAD DE VIVIENDA EN EL ESTADO DE WASHINGTON

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Washington
Oficina de Derechos Civiles del King County
Oficina de Seattle para los Derechos Civiles
Departamento de Derechos Humanos y de Servicios Humanos de Tacoma
Centro de Equidad de Vivienda del Puget Sound del Sur
Alianza del Noroeste de la Equidad de Vivienda

Otras publicaciones disponibles de los socios de Equidad de Vivienda

La Equidad de Vivienda en el Estado de Washington: Las 100 preguntas más frecuentes
Ajustes Razonables para Personas con Discapacidades
Animales de Servicio
Hostigamiento entre Inquilinos

Contacte a la agencia: King County Office of Civil Rights
400 Yesler Way, Room 260
Seattle, WA 98104-2683
206-296-7592, TTY 206-296-7596
www.metrokc.gov/dias/ocre/ho

Nota: La inclusión en esta lista de recursos no constituye el respaldo de los socios de Equidad de Vivienda en el Estado de Washington, ni su omisión implica la falta de respaldo. Nuestro objetivo es ofrecerle información sobre algunos recursos clave que se encuentran disponibles. Por favor infórmenos si sabe de algún otro recurso útil que no esté en esta lista.

TENEMOS FORMATOS ALTERNATIVOS BAJO SOLICITUD

BRINDANDO SERVICIOS DE CALIDAD A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES

La Clave para un Servicio de Calidad

La clave para proveer servicios de calidad a las personas que tienen discapacidades, es recordar que todas las personas son seres individuales. Las personas con discapacidades vienen en todas formas y tallas, con personalidades, habilidades, intereses, necesidades y preferencias diversas – como cualquier otra persona. Se estima que hay 54 millones de personas con discapacidades, o el 20% de la población – el grupo minoritario más grande de la nación.

Abajo se encuentran unos consejos básicos para interrelacionarse con personas con discapacidades. Tome en cuenta que en la mayoría de los casos, la mejor manera de aprender a ajustarse a las necesidades de las personas con discapacidades, es preguntándoles directamente. Al interrelacionarse con personas con discapacidades, la etiqueta apropiada se basa ante todo en respeto y cortesía. Escuche y aprenda de lo que la persona le diga respecto a sus necesidades.

Sirviendo a Personas que tienen Discapacidades

- La mayoría de las discapacidades ocurren después de la niñez, ya sea como resultado de una lesión, enfermedad o algún trastorno de salud, (una de cada seis discapacidades se da desde el nacimiento.)
- Es posible que dos personas con una discapacidad similar no tengan necesidades similares.
- Muchas discapacidades no son obvias para el observador casual, y algunas veces se denominan discapacidades “escondidas” o “invisibles”. Ejemplos de éstas son la diabetes, la cardiopatía, el cáncer, la epilepsia, la anemia drepanolítica, un trasplante de órgano o la enfisema.
- Algunas discapacidades varían de un día para otro. Algunas condiciones son progresivas, y se convierten en condiciones más severas con el tiempo. Tome esto en cuenta si nota que una persona que parece caminar, hablar o ver bien un día, no lo hace al día siguiente.
- Algunas condiciones inhabilitantes conllevan dolor o requieren de medicamentos o tratamientos que tienen efectos secundarios. Esta puede ser la razón por la que una persona con una discapacidad, manifieste agitación, mareo, habla indistinta, reflejos lentos, y hasta irritabilidad.
- Algunas personas que son sensibles químicamente, tienen molestos síntomas que llegan a ser peligrosos ante la presencia de ciertas sustancias, tales como los productos de uso personal perfumados, los productos de limpieza y las alfombras o muebles nuevos. Si es necesario, cámbiese a otro lugar.

Sirviendo a Personas que son Sordas o Duras de Oído

- Atraiga la atención de la persona antes de empezar una conversación (colóquese en el campo visual de la persona o tóquelo ligeramente en el hombro o brazo).
- Identifíquese (preséntese a sí mismo o muestre su insignia de identificación).
- Mire directamente a la persona; de cara a la luz; hable claramente y con un tono de voz normal; use oraciones cortas y sencillas; y mantenga las manos lejos de la cara.
- Pregúntele a la persona si sería de utilidad comunicarse por escrito o mediante una computadora para mecanografiarse .
- Si la persona utiliza los servicios de un intérprete de lenguaje de señas, diríjase directamente a la persona, no al intérprete.
- Si llama por teléfono a una persona sorda o dura de oído*, permita que el teléfono suene más de lo normal; hable claramente y prepárese para repetir quién es usted y la razón de su llamada.
- Si llama por teléfono a una persona que utiliza un teléfono de texto (TTY), llame directamente por TTY o use el Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones. Considere comprar un TTY.

* Alguien que se auto-identifica como sordo o duro de oído puede usar ya sea un teléfono de voz o un TTY. En cualquier caso, permita que el teléfono suene mas de lo normal.

Sirviendo a Personas que son Ciegas o que tienen Visión Baja

- Háblele a la persona al acercarse. Diga claramente quién es; hable en un tono de voz normal.
 - Evite distraer a un perro-guía – nunca toque o hable al perro sin preguntarle primero a su dueño.
 - Para guiar a una persona ciega, permita que lo tome del brazo un poco arriba del codo y la persona lo seguirá a un medio paso atrás. Nota: Aunque ésta es una técnica típica, algunas personas podrían preferir tomarlo del brazo o antebrazo. Muéstrese abierto y sea flexible.
 - Ofrezca ayuda si la persona parece tener dificultad. Sea descriptivo al dar indicaciones de cómo llegar a un lugar; proporcione al cliente información verbal que es visualmente obvia para los que si pueden ver. Por ejemplo, si se acerca hacia unos escalones, mencione cuantos hay y en qué dirección están.
 - Si ofrece su asiento, coloque suavemente la mano de la persona en el brazo o en el respaldo del asiento.
 - Pregúntele a la persona si necesita ayuda al firmar formas. Ofrezca ayudarle a guiar su mano al espacio indicado para la firma.
 - Al efectuar transacciones con dinero, vaya diciendo la denominación de cada billete o moneda al contar el cambio.
 - Avísele a la persona cuando salga de un lugar; nunca deje a una persona que es ciega, hablándole al espacio vacío.
 - Asegúrese de que la persona haya recogido todas sus pertenencias antes de irse.
-

Sirviendo a Personas con Discapacidades Motoras

- Póngase al nivel de los ojos del usuario de una silla de ruedas. Si es posible, siéntese junto a la persona al conversar.
 - No se apoye en una silla de ruedas o en ningún otro dispositivo de ayuda. Pregúntele a la persona antes de empujar su silla de ruedas.
 - Ofrezca un porta-papeles que sirva como superficie para escribir si los mostradores o escritorios de la recepción están muy altos; colóquese del mismo lado del escritorio o mostrador para estar del mismo lado del cliente durante su interacción.
 - Ofrezca ayuda si la persona parece tener dificultad al abrir una puerta.
 - Asegúrese de que hay una clara ruta a seguir.
 - Ofrezca una silla si la persona ha estado de pie por mucho tiempo.
 - Evite distraer a un animal de servicio – nunca toque o hable al animal sin preguntarle primero a su dueño.
 - Si llama por teléfono a una persona, permita que suene más de lo normal para que la persona tenga más tiempo de llegar al teléfono.
-

Sirviendo a las Personas con Discapacidades Cognoscitivas

- Ofrezca ayuda y/o tiempo adicional para completar formas, para la comprensión de instrucciones escritas, al extender un cheque, y/o a la hora de tomar decisiones; espere a que la persona acepte su ofrecimiento de ayuda; no ayude “demasiado”.
 - Hable con claridad. No grite ni exagere su pronunciación. Use un tono y rapidez de voz normal a menos que le pidan que hable más despacio.
 - Mantenga conceptos claros y concisos. Use lenguaje preciso y evite oraciones complejas. Algunas veces ayuda dividir los conceptos o procesos complicados, en varios pasos para luego tratarlos en secuencia.
 - Prepárese a dar una explicación más de una vez.
 - Una persona que tiene dificultades de leer o escribir podría preferir llevarse las formas a su casa para completarlas.
 - Sea paciente, flexible, y compasivo; tome tiempo para entender a la persona y asegúrese de que la persona le entiende.
 - Considere irse a un lugar tranquilo o privado, si están en un área pública con muchas distracciones.
-

Sirviendo a Personas con Discapacidades del Habla

- Si no entiendo algo, no finja que sí entiende. Pida a la persona que diga otra vez lo que dijo y luego repítalo. Considere comunicarse por escrito como medio alternativo, pero primero pregúntele a la persona si esto es aceptable.
- Sea paciente, tome el tiempo que sea necesario.
- Trate de hacer preguntas que requieran de respuestas cortas o de un asentimiento con la cabeza.
- Concéntrese en lo que la persona esté diciendo; enfóquese en escuchar y comunicarse.

- Evite las barreras como los paneles de vidrio y las distracciones, tal como los lugares públicos y bulliciosos.
 - No hable por la persona ni intente terminar sus oraciones. Sin embargo, si la comunicación sigue siendo difícil, puede pedirle permiso para tratar de terminar las oraciones o clarificar ideas. Si la persona está de acuerdo, use esta estrategia.
 - Si usted y la persona no resuelven una dificultad de comunicación, pregunte si hay alguien que pueda interpretar en nombre del cliente.
 - Hable de asuntos privados o personales en una sala privada para evitar miradas y para que otras personas no se enteren de lo que hablan, tal como lo haría con cualquier persona.
-

Recuerde . . .

- Trate a la persona con dignidad, respeto y cortesía.
- Escuche a la persona.
- Ayude a que la persona se sienta cómoda.
- Mantenga contacto visual sin mirar fijadamente.
- Ofrezca ayuda pero no insista.
- Pida a la persona que le diga cuál es la mejor manera de ayudarlo.
- Proporcione acceso a las instalaciones y servicios.
- Relájese y maneje las situaciones desconocidas de manera tranquila y profesional.

Texto adaptado de una publicación del *President's Committee on Employment of People with Disabilities* (ahora la *Office of Disability Employment Policy*), www.dol.gov/dol/odep.

Los Servicios a la Comunidad para las personas ciegas o con visión parcial cuentan con una guía de recursos en línea en el sitio: www.csbps.com/resource_guide.pdf.

EL LENGUAJE DE DISCAPACIDAD Y LA ETIQUETA

LENGUAJE

El lenguaje evoluciona continuamente, y esto incluye al lenguaje relacionado con las personas con discapacidades. Es importante estar al día, no para mostrar que es "políticamente correcto" sino para comunicarse de manera eficaz y con respeto. Lo que usted diga o escriba podría aumentar la dignidad de las personas con discapacidades o reflejar inadvertidamente estereotipos y actitudes negativas.

Algunas palabras y frases no reconocen el amplio rango de capacidades de las personas con discapacidades. Las personas con discapacidades no necesitan ni quieren que se compadezcan de ellos, ni que se les considere "valerosas" o "especiales" al lograr llevar a cabo sus actividades diarias o su trabajo.

Recuerde, diríjase primero a la persona, no a la discapacidad. Por ejemplo, es preferible decir "persona que usa una silla de ruedas" o "persona que tiene artritis" que decir "la persona de la silla de ruedas" o "el artrítico." Estos últimos términos definen a la discapacidad como si ésta fuera la persona, y no como un aspecto de su vida. Esta regla general podría ser diferente dentro de algunas comunidades, tal como la de los ciegos o sordos. Los individuos en estos grupos frecuentemente se auto identifican como "persona ciega" o "persona sorda." También, mencione la discapacidad sólo cuando tenga relevancia en el tema de discusión.

"Minusvalía" y "discapacidad" ¡no son sinónimos! Discapacidad es un término genérico para una condición que puede afectar la movilidad, el oído, la visión, el habla, o la función cognoscitiva de la persona (tal como la paraplejía, la sordera, el SIDA). La minusvalía describe una barrera que es medioambiental o actitudinal (tal como la falta de rampas o elevador, la falta de información disponible en Braille, los estereotipos negativos).

ETIQUETA

Si nunca ha tenido una interacción directa con alguien con una discapacidad, no es raro no sentirse seguro de cómo actuar. He aquí algunos consejos.

Dar la mano es normalmente aceptado. Las personas con uso limitado de la mano o que usan una prótesis, normalmente pueden darle la mano. Dar la mano izquierda es un saludo aceptable. Con algunas personas, sería recomendable seguir la pauta que le dé la persona con una discapacidad. (Si la persona es ciega, no verá su mano extendida; espere a ver si le extiende la suya.)

Al hablar con una persona discapacitada, mire y hablele directamente a la persona y no a su acompañante, asistente, o intérprete de lenguaje de señas.

Está bien usar palabras y frases comunes. Por ejemplo, está bien decirle a una persona ciega "luego nos vemos", o a alguien que usa una silla de ruedas "¿Quiere ir a dar un paseo?"

**Al referirse a las personas con discapacidades,
elija palabras que reflejen dignidad y respeto, tales como:**

Lenguaje Inapropiado	Lenguaje Apropiado
Los discapacitados, los ciegos, los sordos	Las personas con discapacidades, la comunidad discapacitada ("discapacitada" es un adjetivo, por lo cual debe acompañarse de un sustantivo), la comunidad ciega, la comunidad sorda
lisiado, que sufre de, incapacitado, aquejado de, víctima de, inválido	Tiene una discapacidad, es una persona con una discapacidad, discapacitado físicamente, usa un bastón al caminar, usa un aparato ortopédico para las piernas
Persona normal, sana, completa	no-discapacitada, persona sin discapacidades, de cuerpo sano
físicamente impedido, con impedimentos físicos	Discapacitado, tiene una discapacidad
impedido auditivo, con alteración auditiva	Sordo, duro de oído, con sordera tardía
impedido visual, con alteración de la vista	De visión baja, ciego
Atado a una silla de ruedas, confinado a una silla de ruedas, una persona de silla de ruedas	Usuario de silla de ruedas, una persona que usa una silla de ruedas
Estacionamiento para minusválidos, estacionamiento para discapacitados	Estacionamiento con accesibilidad, estacionamiento para personas con discapacidades
mudo	Persona que no puede hablar, que tiene dificultad al hablar, que usa síntesis del habla, sin facultades vocales o del habla
tartamudo, se le traba la lengua	Persona que tiene una discapacidad del habla o de comunicación
víctima de parálisis cerebral, espástico	Persona con parálisis cerebral
epiléptico	Persona con epilepsia, persona que sufre de ataques epilépticos
ataques	Un evento o episodio epiléptico

loco, lunático, demente, chiflado, trastornado, psico	Personas con trastorno emocional, con enfermedad mental, con discapacidad mental, con discapacidad psiquiátrica
retardado, defectuoso mental, tarado, idiota, imbécil, mongol, mongólico	Con discapacidad en su desarrollo, con retraso en su desarrollo, persona con retardo mental, persona con síndrome de Down
de lento aprendizaje, retardado	Que tiene una discapacidad de aprendizaje, persona con una discapacidad específica de aprendizaje
diminuto, enano	Persona de corta talla, de baja estatura; persona chaparrita
parapléjico, cuadripléjico	Persona con paraplejia, mujer que esta paralizada, persona con lesión de la columna vertebral
defecto de nacimiento	Discapacidad congénita, con discapacidad de nacimiento
post-polio, sufrió de polio	Persona que tuvo polio
Confinado a su hogar	Que se queda en su casa, es difícil que la persona salga

CONSEJOS PARA OFRECER MATERIAL ESCRITO EN FORMATOS ALTERNATIVOS

¿Qué es un formato alternativo? ¿Porqué tengo que ofrecer formatos alternativos?

La Ley Federal de la Vivienda, las leyes locales de equidad de vivienda y otras leyes de habilitación de accesos para personas con discapacidades requieren que los proveedores de vivienda hagan ajustes razonables a sus reglas, políticas, prácticas o servicios, cuando dichos ajustes sean necesarios para dar igual oportunidad de uso y goce de una vivienda a las personas con discapacidades. Una solicitud común de ajuste razonable es que los proveedores de vivienda pudieran recibir es que ofrezcan material escrito en formatos alternativos, tal como letra agrandada, en Braille, en disco compacto o en audio casete.

Cuando una persona con una discapacidad solicita material escrito en formatos alternativos, debe proporcionar el material en la forma solicitada cuando le sea posible. No tiene que acomodar una petición si ésta le resulta una excesiva carga financiera o administrativa. Si alguien solicita un formato alternativo en particular, puede ofrecerle otras alternativas (por ejemplo, si le piden un texto en Braille, puede mencionar que en su lugar, podría proporcionarlo en disquete).

¿Cómo puedo informar a la gente que mi material escrito está disponible en formatos alternativos?

Puede notificar a los solicitantes, inquilinos o a los posibles compradores de vivienda que existen formatos alternativos bajo solicitud, agregando una nota a sus materiales escritos (tales como formas, listas de reglas para los inquilinos, contratos de venta y renta etc.). No hay un lenguaje específico designado para esta notificación. Sería bueno poner "Este material está disponible en formatos alternativos bajo solicitud" o simplemente "tenemos formatos alternativos disponibles". Le recomendamos usar, para esta oración, la fuente *sans serif*, de 14-18 puntos para quienes puedan leer en letra agrandada.

No tiene la obligación de tener un formato alternativo disponible de inmediato; sin embargo, cuando se lo pidan, deberá proporcionar el material alternativo sin demora. Dependiendo del formato alternativo requerido y del tamaño del documento, proporcionar el documento podría tomar de unos cuantos minutos a unas cuantas semanas.

¿Dónde puedo conseguir el material alternativo formateado?

Letra Agrandada: Este es uno de los formatos más fáciles de conseguir. Puede preguntarle a la persona que solicita el documento qué tamaño de fuente prefiere, y simplemente utilice la función de “agrandar” de su copiadora para hacer más grande el texto. O, si el documento fue creado con *Word* o con un procesador de palabras parecido, podrá cambiar rápidamente el tamaño de la fuente (y el estilo, si es necesario), e imprimir una copia en letra agrandada.

Disquete: Este formato es relativamente fácil de ofrecer como formato alternativo, sobre todo si el documento fue creado con *Word* o con un procesador de palabras parecido. Podría ser necesario hablar sobre el tipo de documento que usted tiene para ver si es compatible con el paquete de computadora de quien lo solicita (puede ser que los archivos en PDF no sean accesibles para algunas personas).

Braille: Tomará mas tiempo proporcionar la versión en Braille de un documento. Si es un documento muy sencillo y corto, es posible conseguir la conversión del texto al sistema Braille en unos cuantos días. Si el documento es más grande y/o complejo, será necesario confirmar la fecha de entrega con el transcriptor. Asegúrese de que la información esté en un formato utilizable por el proveedor del servicio de transcripción.

RECURSOS PARA FORMATOS ALTERNATIVOS

Transcripción Braille:

Washington Braille Access Center

Washington School for the Blind
2310 East 13th Street
Vancouver, WA 98661

Contactos: Colleen Lines y Kandi Lukowski
Teléfono: 360-696-6321, ext. 158 Voz
TTY: 360-696-6321, ext. 171
Fax: 360-737-2120
e-mail: braille@wssb.wa.gov
sitio Web: www.wssb.wa.gov

- Puede enviar el documento a transcribir por correo electrónico o en disquete
- El archivo debe estar en *Word*, *WordPerfect*, o en un archivo de texto
- Si el archivo está en *PageMaker*, lo tendrá que convertir a otro tipo de archivo
- Si sólo tiene una copia impresa, la puede escanear o puede mecanografiar otra copia por una cuota adicional
- Los costos varían, por lo que confirme el costo estimado con el proveedor que seleccione
- Le enviarán el material transcrito al sistema Braille junto con la factura
- Puede pedir que envíen los materiales en Braille directamente a la persona que los solicitó, sin costo, usando el Servicio Postal de los EEUU "Material Gratuito para Ciegos"

Cinta de Audio Casete:

State Audio Services

At'n: Pam Wilson
Departamento: Disability Support Services
Central Washington University
400 East 8th Avenue
Ellensburg, Washington 98926-7431

Teléfono: 509-963-2171
TTY: 509-963-2143
Fax: 509-963-3235
correo electrónico: WilsonP@cwu.edu

Envíe una copia impresa del material que necesita grabar. En uno o dos días, le mandarán un fax con un presupuesto y una forma de pedido. El correo electrónico es una opción, aunque no es muy confiable que digamos. Si envía algo por correo electrónico, asegúrese de que el documento que envíe pueda leerse en *Corel WordPerfect*.

Franqueo Gratuito al enviar material en Letra Agrandada y Audio Cintas

La mayoría de los materiales en formatos alternativos pueden enviarse por medio del Servicio Postal de los EEUU, sin costo para las personas ciegas, con visión baja o para aquellos que no puedan usar o leer materiales impresos de manera convencional, debido a una discapacidad física. Incluyendo folletos, hojas de información, y otros materiales de lectura, en Braille, letra agrandada (de 14-puntos o más), o en audio cinta. Para usar este servicio, omita los sellos de correos e imprima las palabras "Material Gratuito para las personas Ciegas y con Discapacidades" en la parte superior derecha del sobre o paquete. Estos materiales están sujetos a inspección por el Servicio Postal de los EEUU y no deben contener ningún material de publicidad. Las cartas escritas a mano o mecanografiadas están sujetas al costo de franqueo normal.

CONSEJOS PARA COMUNICARSE CON PERSONAS SORDAS O DURAS DE OIDO

La Ley Federal de la Vivienda, las leyes locales de equidad de vivienda y otras leyes sobre habilitación de accesos para personas con discapacidades requieren que los proveedores de vivienda hagan ajustes razonables a sus reglas, políticas, prácticas o servicios, cuando dichos ajustes sean necesarios para dar igual oportunidad de uso y goce de una vivienda a las personas con discapacidades. He aquí algunos consejos útiles para comunicarse con solicitantes o inquilinos sordos o duros de oído.

Antecedentes

Las discapacidades auditivas pueden darse en cualquier momento de la vida de una persona y las capacidades auditivas varían ampliamente. Algunos nacen sin capacidad auditiva, mientras que otros pierden gradualmente el sentido del oído con el transcurso del tiempo. Si la persona tiene memoria de lo que es el sonido, esto puede cambiar la manera en la que experimenta el lenguaje, incluyendo el lenguaje escrito. No se sorprenda si una persona sorda o dura de oído usa palabras de manera diferente. Recuerde, el lenguaje de señas podría ser su lengua principal, y el inglés, su segunda lengua.

Las personas sordas y duras de oído se comunican de maneras diferentes, dependiendo de varios factores – edad a la que empezó la sordera, tipo de sordera, capacidad del lenguaje, capacidad del habla, personalidad, inteligencia, ambiente familiar y formación educacional. Algunas personas se entienden más fácilmente que otras. Algunas usan sólo el habla ... o una combinación de lenguaje de señas, deletreando con los dedos y hablando... o escribiendo ... o con lenguaje corporal y expresión facial.

Estrategias de Comunicación

Usted se puede comunicar de varias maneras. Y recuerde – las personas sordas y duras de oído se han comunicado exitosamente durante años en un “mundo de personas oyentes” y están más que dispuestas a cooperar para lograr la comunicación. La clave es encontrar la combinación adecuada de técnicas que funcionen mejor con cada persona. Tome en cuenta que no se trata de cómo intercambiar ideas, sino de intercambiarlas.

Para alguien que usa principalmente el lenguaje de señas, siga estas pautas durante el servicio, cuando la comunicación sea breve, simple y sencilla. Si la información que se transmita sea más compleja, de mayor duración o se refiera a asuntos legales, podría ser necesario contratar los servicios de un intérprete de lenguaje de señas. Para mayor información, refiérase a la sección titulada "Consejos para utilizar los servicios de un intérprete de lenguaje de señas" en la página 16.

Uno a uno

Atraiga la atención de la persona antes de hablar. Llámela por su nombre; si esto no da resultado, un leve toque en el hombro, un saludo con la mano, o algún otro signo visual, generalmente funciona.

Identifíquese. Preséntese o muestre su insignia o tarjeta de presentación.

Pregunte sobre la estrategia de comunicación. Pregúntele a la persona si sería de utilidad comunicarse por escrito o por medio de una computadora para mecanografiarse. Si es así, refiérase a la parte de abajo que dice "Por escrito".

Ruido de fondo. El nivel de ruido en una habitación podría dificultar que una persona con sordera parcial oiga, en ciertas situaciones. Podría ser necesario que encuentre un lugar tranquilo en el que se pueda conversar, con poco o nada de ruido.

Déle una pauta del tema a discutir a la persona sorda. Las personas sordas necesitan saber cuál es el tema de conversación para que puedan captar las palabras que les ayuden a seguir la conversación. Esto es importante especialmente para las personas sordas que dependen de leer los labios.

Mire directamente a la persona al hablar y mantenga el contacto visual persona sorda. El contacto visual transmite una sensación de comunicación directa. Aún ante la presencia de un intérprete, siga dirigiéndose directamente a la persona sorda. El o ella se dirigirá al intérprete conforme sea necesario.

Absténgase de tener algo en la boca al hablar. El bigote crea sombra en los labios, el fumar, masticar un lápiz y poner su mano frente a la cara, dificulta que la persona siga la conversación.

Hable lenta y claramente, pero no grite ni exagere su pronunciación. La exageración y el énfasis remarcado de las palabras distorsionan el movimiento de los labios, lo cual hace más difícil la lectura de labios. Trate de articular cada palabra, sin fuerza o tensión. Es más fácil entender oraciones cortas que largas.

Utilice "yo" y "usted" al comunicarse por medio de un intérprete, no diga "Dígale..." o "¿Sí entiende él/ella?"

Evite estar frente a una fuente de luz, tal como una ventana o luz brillante. Las sombras y el resplandor sobre la cara le hacen casi imposible leer los labios a la persona sorda.

Primero repita, luego trate de expresar de otro modo la idea si tiene problemas para que lo entiendan. No dude en tratar de comunicarse con papel y lápiz si es necesario. Es más importante transmitir el mensaje que el medio que utilice para lograrlo.

Use la mímica, el lenguaje corporal y la expresión facial para complementar su comunicación. Es siempre más interesante ver a una persona llena de vida.

Sea cortés con la persona sorda durante la conversación. Si el teléfono suena o alguien toca a la puerta, discúlpese y dígame a la persona sorda que va a abrir la puerta o a contestar el teléfono. No ignore a la persona sorda conversando con alguien mientras la persona sorda lo espera.

Potenciales problemas del habla. Puede ser que algunas personas que son sordas o duras de oído no hablen o cuya manera de hablar sea difícil entender. Enfóquese en escuchar y comunicarse. He aquí algunos consejos:

- Si no entiende algo, no finja que si lo entiende. Pídale a la persona que repita la oración, y luego repítasela.
- Sea paciente y tómese el tiempo que sea necesario.
- Trate de hacer preguntas que requieran de respuestas cortas o de asentir con la cabeza.
- Evite barreras como los paneles de vidrio y las distracciones, tal como los lugares públicos y bulliciosos.
- Hable de asuntos privados o personales en una sala privada para evitar miradas y para que otras personas no se enteren de lo que hablan, tal como lo haría con cualquier otra persona.

Nota: Para arreglar asuntos breves, una persona sorda puede acompañarse de alguien que le sirva de intérprete. Este intérprete debe recibir un trato similar al que recibe cualquier intérprete contratado, y usted debe dirigir su atención y comunicación a la persona sorda o dura de oído.

En un Grupo

Pregunte sobre la estrategia de comunicación. Como en las situaciones uno a uno, pregúntele a la persona qué opción(es) de comunicación será eficaz: un intérprete de lenguaje de señas, asistencia auditiva, un tomador de notas, etc.

Use los servicios de un intérprete para grupos grandes. En tal situación, un intérprete hará la comunicación mucho más efectiva para los participantes sordos o duras de oído que usan principalmente el lenguaje de señas. El intérprete estará unas cuantas palabras atrás del orador, al ir traduciendo la información. Por lo que, conceda el tiempo necesario para que la persona obtenga toda la información y haga preguntas.

Use un tomador de notas cuando le sea posible para grabar la información. Para muchas personas sordas o duras de oído, es difícil poner atención al orador y tomar notas simultáneamente.

Aparatos de asistencia auditiva. Si la persona sorda utiliza un aparato de asistencia auditiva, familiarícese con su funcionamiento. Lea el folleto de información y pruébelo antes de la reunión o evento.

Ponga el asiento de la persona sorda o dura de oído en un lugar que le sea más favorable. Esto normalmente implica tener un asiento cerca del orador, de modo que la persona pueda ver los labios del orador. Si es posible, arregle los asientos alrededor de una mesa redonda o semicircular para que él/ella pueda ver la cara de todas las personas.

Normalmente, la persona identificará el asiento que le sea más favorable. También tome en consideración la iluminación del área, de modo que el orador quede en un área iluminada claramente.

Proporcione con anticipación el vocabulario nuevo. Es difícil leer los labios o entender el deletreo con los dedos de un vocabulario desconocido. Si el nuevo vocabulario no puede darse a conocer con anticipación, escriba los nuevos términos en un papel, pizarrón o retroproyector, si es posible. Un resumen breve o un guión provisto por adelantado ayuda a que la persona entienda la presentación.

Evite las pausas innecesarias y no hable mientras escriba en el pizarrón. Es difícil leer los labios de una persona en movimiento, y es imposible leer los labios de alguien que nos da la espalda. Escriba o dibuje en el pizarrón, luego voltee hacia el grupo y explique el material. Si usa un retroproyector, no dirija su mirada hacia abajo para verlo mientras habla.

Use medios auxiliares visuales es posible. La vista es el principal canal para recibir comunicación para una persona sorda o dura de oído. Haga uso pleno de medios auxiliares visuales, incluyendo películas, retroproyectores, diagramas y pizarrones. Conceda tiempo a los participantes para que lean antes de que usted vuelva a hablar.

Asegúrese de que la persona ciega no se pierda de la información vital. Detalle por escrito cualquier cambio en el horario de las reuniones, tareas especiales, instrucciones adicionales, etc. Dé más tiempo al hablar de manuales y textos, ya que las personas sordas y duras de oído tienen que ver primero el material escrito y luego enfocar su atención al orador.

Disminuya levemente el ritmo de la comunicación para facilitar su comprensión. Muchos oradores hablan demasiado rápido. Déle tiempo adicional a la persona para que haga o responda preguntas.

Repita las preguntas u oraciones provenientes de atrás de la sala y señale al orador. Recuerde que las personas sordas y duras de oído quedan excluidas de lo que pasa fuera de su campo visual.

Permita la plena participación de la persona sorda o dura de oído en la discusión. Es difícil para las personas sordas participar en una discusión de grupo porque no están seguros de cuando los otros han terminado de hablar. Considere tomar turnos para hablar y trate de dar oportunidad a la persona de ver a los diferentes participantes antes de que hable cada uno.

Use la experiencia práctica cuando le sea posible en situaciones de entrenamiento. Como las otras personas, las personas sordas y duras de oído, aprenden rápido "practicando."

Por Escrito

Pregunte siempre a la persona sorda o dura de oído si prefiere la comunicación escrita. No asuma que éste es el método preferido. Al usar la comunicación escrita, tome en consideración el conocimiento del inglés y la aptitud de escribir de la persona. Estas aptitudes varían de acuerdo a varios factores tales como si la sordera existía al nacer o si

se trata de sordera tardía, qué método se utilizó para su educación, y que método de comunicación prefiere. También, si la persona es sorda y tiene visión baja (sordo-mudo), use un marcador con punto de fieltro para que el texto este escrito en un color mas fuerte y de punto grueso para una mayor legibilidad.

Mantenga su mensaje breve y simple. Establezca el tema a tratar, evite las suposiciones y forme oraciones concisas.

No es necesario detallar cada palabra. Las frases cortas o unas cuantas palabras son a menudo suficientes para transmitir la información.

No use preguntas cuya respuesta sea "sí" o "no". Las preguntas abiertas aseguran una respuesta que le permite ver si su mensaje se entendió correctamente.

Colóquese frente a la persona sorda después de escribir su mensaje. Si pueden mutuamente ver sus expresiones faciales, la comunicación será más fácil y eficaz.

Use representaciones visuales Si está explicando vocabulario específico o técnico a la persona ciega. Los dibujos, diagramas, etc., ayudan a la persona a entender la información.

Animales de Servicio

Algunas personas sordas o duras de oído usan animales de servicio llamados "perros escucha" que alertan a la persona sobre sonidos como el sonar de un teléfono, un timbre, un alarma de incendio o un claxon. Puede ser que el animal de servicio acompañe a su dueño casi a todos lados (excepto, por ejemplo, dentro de una alberca). No se requiere que estos animales tengan una tarjeta de identificación especial, un collar o arnés. Para mayor información, consulte la Política Ejemplo para Animales de Servicio disponible en el sitio: www.metrokc.gov/dias/ocre/sample2.htm.

Cómo Avisar a las Personas sobre su Habilitación de Accesos

Es importante que se asegure de que los solicitantes de vivienda y sus inquilinos que sean sordos sepan que cuenta con servicios de habilitación de accesos. Una manera es incluyendo su número de servicio telefónico de texto en todos sus folletos junto al número de teléfono de voz y en cualquier otro material impreso dirigido al público (si no tiene servicio de TTY, incluya el número de Servicio de Retransmisión, 711).

Parte de la información en este folleto está basada en una publicación de la (ADWAS, por sus siglas en inglés) Abused Deaf Women's Advocacy Services o Servicios para la Defensa de la Mujer Sorda Maltratada.

CONSEJOS PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS DE UN INTÉRPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS

La Ley Federal de la Vivienda, las leyes locales de equidad de vivienda y otras leyes sobre habilitación de accesos para personas con discapacidades requieren que los proveedores de vivienda hagan ajustes razonables a sus reglas, políticas, prácticas o servicios, cuando dichos ajustes sean necesarios para dar igual oportunidad de uso y goce de una vivienda a las personas con discapacidades. En algunos casos, se requiere que un proveedor de vivienda proporcione los servicios de un intérprete de lenguaje de señas.

¿Cuándo debo contratar a un intérprete?

Los intérpretes facilitan la comunicación entre las personas oyentes y las personas sordas durante sus visitas de venta o alquiler, durante reuniones y en otras situaciones en donde haya grupos, o cuando intercambie información extensa, detallada o compleja con una persona sorda. Si un solicitante o residente solicita que usted contrate el servicio de un intérprete de lenguaje de señas, usted debe tomar en consideración la petición. Si la petición es razonable, tomando en cuenta las necesidades de comunicación, usted deberá cubrir el costo de este gasto.

¿Cuál es el papel del intérprete?

El papel del intérprete es servir estrictamente como “herramienta” de comunicación. La responsabilidad del intérprete es transmitir la comunicación entre dos partes, por medio del lenguaje de señas y los intérpretes orales dicen con señas todo lo que se dice con palabras y viceversa. De acuerdo con el Código de Ética para Intérpretes, al intérprete no le está permitido expresar su opinión personal o participar en la conversación.

¿Dónde consigo a un intérprete?

Hay varias fuentes locales que trabajan con diferentes intérpretes. La información sobre éstas se encuentra al final de esta sección. También puede crear su propia lista de intérpretes y contactarlos directamente.

¿Qué información debo dar al servicio de intérpretes?

- La fecha, hora, lugar y el tiempo estimado de la interpretación
- El tipo de situación (visita, reunión de alquiler, etc.)
- Los nombres de los intérpretes con quien la persona sorda o sordociega prefiere trabajar (Muchas personas prefieren trabajar con intérpretes específicos, de acuerdo con sus diferentes capacidades y necesidades individuales de comunicación.)
- Las necesidades particulares de comunicación que la persona haya indicado, por ejemplo, la *American Sign Language-ASL* (Lenguaje de señas Estadounidense), la *Pidgin Signed English-PSE*, (Lengua se Señas Pidgin) o la *Signed Exact English-SEE* (Inglés Exacto por Señas). Otras personas podrían preferir un intérprete oral. También es importante considerar que algunas personas sordociegas prefieren a un “intérprete táctil”. Pregúntele a la persona sorda o sordociega.

El servicio de intérpretes tratará de conseguir a un intérprete cuyas capacidades encajen con las necesidades de la situación.

¿Cuándo tengo que contratar a dos intérpretes?

Si una reunión dura más de una hora y media, es recomendable tener a dos intérpretes. Es difícil interpretar durante más de una hora y media. Si la reunión dura más, dos intérpretes se turnarán para interpretar. El relevo de los intérpretes se da cada 15 o 20 minutos, de modo que se mantengan descansados para transmitir una comunicación precisa y eficaz.

¿Cuánto costará contratar a un intérprete?

Las cuotas varían de acuerdo al tipo de interpretación requerida (junta de oficina, trámites legales, etc.) y al nivel de certificación y experiencia del intérprete. La cuota se cobra por hora, pero algunos intérpretes cobran un mínimo de dos horas. Además, podrían cobrarle por el gasto de gasolina, tiempo de traslado y estacionamiento. El monto de la cuota debe quedar establecido entre usted y el intérprete o el servicio de referencias antes de que el servicio se lleve a cabo; no debe hablar sobre las cuotas con la persona sorda.

¿Cómo le aviso a las personas que disponemos del servicio de intérpretes?

Un proveedor de vivienda puede informar a todos los solicitantes e inquilinos, sobre su intención de hacer ajustes en las solicitudes, en los contratos de alquiler y en las reglas y reglamentos, indicando que "se harán ajustes razonables bajo solicitud."

Debido a que puede tomar algo de tiempo hacer arreglos con los intérpretes, para las reuniones de grupo, deberá saber con anticipación si serán necesarios los servicios de un intérprete. Puede incluir una nota en su anuncio o volante que diga "Se harán ajustes razonables si se solicitan por anticipado. Favor de contactarnos por lo menos dos semanas antes de su visita." [Nota: Si una persona no cumple con el tiempo límite, un proveedor de vivienda aún debe hacer un esfuerzo para conseguir un intérprete a pesar de la poca antelación.]

Trabajando con un intérprete: Algunos Consejos

Antes de que inicie la reunión, es bueno reunirse con el intérprete para explicarle de qué se hablará. Proporcionele copias de los asuntos a tratar y de otros materiales impresos para que los repase y los entienda durante el curso de la reunión. Pregúntele al intérprete si tiene alguna necesidad especial, tal como un vaso con agua, una silla cómoda, etc.

Al prepararse al inicio de la reunión, el intérprete y la persona sorda o sordociega le ayudarán a encontrar la mejor posición para cada uno de ustedes, asegurándose así de lograr una comunicación eficaz y relajada.

Trate al intérprete como a un profesional. Presente al intérprete al grupo y explique porqué está presente. Debe darle al intérprete los mismos privilegios que a los otros miembros del grupo, por ejemplo, el almuerzo u otros alimentos que se ofrezcan.

Al hablar, diríjase directamente a la persona sorda o sordociega, no al intérprete, cuando se comunique por medio del intérprete. Diga, por ejemplo, "¿Desea agregar algo más?" en lugar de "¿El/ella desea agregar algo más?" Háblele directamente a la persona sorda.

Hable claramente, en un tono normal y a un ritmo normal. Si hay algún problema en entender de lo que se habla, el intérprete o la persona sorda o sordociega puede pedirle al orador que vaya más despacio o que repita una palabra u oración para su clarificación.

Contacto visual directo. Mientras que el contacto visual directo se aprecia sobretodo durante las reuniones uno a uno, el contacto visual directo no es siempre posible para la persona ciega o sordociega ya que ésta tiene que estar viendo las señas que hace el intérprete.

Recuerde que el intérprete estará unas palabras atrás del orador. Dé para que el intérprete termine, para que la persona sorda o sordociega pueda hacer preguntas o unirse a la discusión.

Permita que sólo una persona hable a la vez durante las discusiones de grupo. Es difícil que el intérprete siga el hilo de la conversación de varias personas que hablan a la vez. Pida que se haga una breve pausa entre los oradores para que el intérprete termine antes de que empiece el siguiente orador. Podría ser de utilidad preguntarle a la gente que levante la mano y que espere antes de tomar la palabra. También, si una persona sordociega se encuentra en la reunión o evento, la etiqueta apropiada para lograr una comunicación eficaz, es que cada participante diga su nombre antes de hablar para que la persona sordociega sepa quién está hablando.

Intercale descansos durante la reunión. Mantenerse atento durante largo tiempo a las señas que hace el intérprete de señas o al intérprete oral es cansado tanto para la persona sorda o sordo ciega como para el intérprete. Hable con el intérprete sobre cuándo tomar descansos periódicos y breves.

Suministre buena iluminación para el intérprete. Si la situación requiere que se oscurezca la sala para ver diapositivas, videocasetes o películas, es necesario contar con iluminación auxiliar para que la persona sorda o sordociega pueda ver al intérprete. Si no puede conseguir una pequeña lámpara o reflector, averigüe si las luces de la sala se pueden atenuar pero que aún iluminen con suficiente luz para ver al intérprete.

Si se da una situación con un grupo grande, ayuda tener un fondo de color uniforme en caso de tener una interpretación para un grupo.

Como cortesía final, agradezca al intérprete por sus servicios. Si hubo algún problema o malentendido, déjese saber al intérprete o al servicio de referencias que lo recomendó. También, pregúntele a la persona sordo o sordociega si el servicio fue satisfactorio. Es un buen detalle informar al servicio de referencias sobre su satisfacción por el servicio del intérprete.

Una Nota Final ...

El lenguaje se señas Estadounidense (ASL por sus siglas en ingles) es una lengua por derecho propio, con su propia gramática, sintaxis y estructura la cual incluye el uso de la expresión facial y corporal. Es importante darse cuenta de que se trata de dos lenguas diferentes y de que podría ser necesario repetir o expresar de otro modo lo que quiere decir. Es de utilidad dar ejemplos para hacer aclaraciones.

Servicios de Intérpretes del lenguaje de señas Americana (ASL)

Sign On

1414 Dexter Avenue N., #316\
Seattle, WA 98109

206-632-7100 Voz
206-632-4045 Fax
206-632-7200 TTY

Correo electrónico: terps@signonasl.com

Para solicitar los servicios de un intérprete, llame, envíe un fax o un correo electrónico. Recuerde incluir detalles importantes sobre el trabajo a realizar (nombre, organización, fecha/hora/lugar y tipo de situación). El encargado del grupo *SignOn* le podrá confirmar rápidamente la disponibilidad de un intérprete. Si deja un mensaje, *SignOn* le regresará la llamada en menos de un día (normalmente el mismo día) para informarle si tienen a un intérprete(s) disponible(s) para el trabajo de interpretación.

Terp Services

607 S. 17th Street
Renton, WA 98055

425-687-0413 Voz
425-687-8540 Fax

Correo electrónico: moeshort@terpservices.com

Para solicitar los servicios de un intérprete, llame a *Terp Services* y proporcione su nombre, el nombre de la organización, fecha/hora/lugar de la interpretación y describa el tipo de reunión y/o evento. Ellos lo llamarán para decirle si tienen intérpretes disponibles para el trabajo de interpretación.

ASL Intérpreter Network

7409 Greenwood Avenue N., Suite D
Seattle, WA 98106

206-527-9555 voz/TTY
206-527-9557 fax

Correo electrónico: info@aslnetwork.com

Para solicitar los servicios de un intérprete, llame al *ASL Intérpreter Network*, proporcione el nombre del cliente, fecha, hora, lugar, el nombre y teléfono de un contacto y los datos para la emisión de la factura. O complete la forma de solicitud disponible en línea en el sitio: www.aslnetwork.com.

Para obtener información sobre centros de referencia de intérpretes en otras partes del Estado de Washington, consulte el sitio *DeafWeb* en línea: www.deafweb.org/signlang.htm#interp_referral.

Nota: La inclusión en esta lista de recursos no constituye el respaldo de los socios de Equidad de Vivienda en el Estado de Washington, ni su omisión implica la falta de respaldo. Nuestro objetivo es ofrecerle información sobre algunos recursos clave que se encuentran disponibles. Por favor infórmenos si sabe de algún otro recurso útil que no esté en esta lista.

SERVICIOS DE RETRANSMISION DE TELECOMUNICACIONES

Introducción

La transmisión de voz a voz por teléfono podría resultar inaccesible o ineficaz para algunas personas con discapacidades (aquéllos que son ciegos, sordo ciegos, duros de oído, o con discapacidad del habla). Según la Ley para Norteamericanos con Discapacidades (ADA), se requiere que todos los Estados cuenten con ciertos servicios de retransmisión.

La Ley Federal de la Vivienda, las leyes locales de equidad de vivienda y otras leyes sobre habilitación de accesos para personas con discapacidades requieren que los proveedores de vivienda hagan ajustes razonables a sus reglas, políticas, prácticas o servicios, cuando dichos ajustes sean necesarios para dar igual oportunidad de uso y goce de una vivienda a las personas con discapacidades. En algunos casos, será necesario que el proveedor de vivienda se comunique con algunas personas usando un Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones.

Existen tres tipos de servicios de retransmisión:

- Teléfono de texto (TTY), transmisión de voz (VCO), transmisión de audición (HCO) – uno de los participantes en la llamada usa un teléfono de Texto (TTY).
- Retransmisión de voz a voz (STS) – uno de los participantes en la llamada tiene una discapacidad del habla.
- Servicio de retransmisión de video (VRS) – uno de los participantes en la llamada usa una cámara para comunicarse con el lenguaje de señas. [Nota: Debido a cuestiones técnicas, este servicio no es legalmente obligatorio según la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés). En el Estado de Washington, contamos con servicio de retransmisión de video.]

RETRANSMISIÓN CON TELEFONO DE TEXTO (TTY)

¿Qué es un teléfono de texto (TTY)?

TTY es la abreviatura de un teléfono de texto (también conocido como TDD, un dispositivo de telecomunicaciones para sordos o teléfono de texto]. El TTY consiste en un teclado, una pantalla iluminada y un modem. El usuario del TTY, pulsa letras en el teclado y éstas se convierten en señales eléctricas que viajan por líneas de teléfono normal a otro TTY, y aparecen en una pantalla iluminada o en un impreso de papel. Hay millones de usuarios de teléfono de texto por todo el país (aproximadamente el 75% son personas sordas o duras de oído y el 25% tienen serias discapacidades del habla).

¿Qué son los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones?

Los servicios de retransmisión de telecomunicaciones son la respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo puedo hacer una llamada con teléfono de texto si no tengo un teléfono de texto?
- ¿Cómo puedo hablar por teléfono con una persona que tiene una discapacidad del habla?

Abajo encontrará información sobre el Servicio de Retransmisión en el Estado de Washington, utilizado para facilitar la comunicación entre los usuarios de teléfonos normales y teléfonos de texto, los servicios de transmisión de voz (VCO) y transmisión de audición, que son esencialmente un servicio de teléfono/teletipo híbrido de retransmisión y un servicio de retransmisión de voz a voz, que se utiliza para facilitar las conversaciones telefónicas entre las personas que tienen discapacidades del habla. También están disponibles los servicios de retransmisión de video (VRS), para aquéllos que prefieran comunicarse por medio del lenguaje de señas.

SERVICIO DE RETRANSMISION DE WASHINGTON

El Servicio de Retransmisión de Washington es un servicio de retransmisión de Telecomunicaciones que ofrece accesibilidad total entre los usuarios de teléfonos normales y los que pudieran usar una combinación de teléfono/teléfono de texto o comunicación por medio de video. Hay Operadores de Retransmisión o Asistentes de Comunicación (CAs) que están entrenados especialmente para hacer todas las llamadas y mantenerse en la línea para transmitir los mensajes electrónicamente, mecanografiando los mensajes con un teléfono de texto para transmitir la información a los usuarios oyentes, o transmitiendo la información con señas a los usuarios del lenguaje de señas.

Los servicios de Retransmisión están disponibles las 24 horas del día, los 365 días al año, sin restricciones en el número o la duración de las llamadas. No hay costo adicional por el servicio; las llamadas se cobran como tarifa normal y sí hay cargo por llamadas de larga distancia. Esta valiosa herramienta permite que las personas que tienen un teléfono de texto, se comuniquen vía telefónica, con las personas no tienen uno.

El Estado de Washington estableció un servicio de retransmisión antes que se aprobara la Ley para Norteamericanos con Discapacidades (ADA) que fue aprobada el 26 de julio de 1990. El título IV de esta ley requiere que todas las compañías de telecomunicaciones (compañías telefónicas) provean o se comprometan a proveer cobertura completa interestatal de Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés). La ley requiere que ofrezcan servicios de retransmisión con teléfonos de texto (TTY) y de voz a voz (STS). Actualmente, Sprint tiene el contrato para proveer estos servicios en el Estado de Washington.

¿Cómo funciona el Servicio de Retransmisión en Washington?

El Servicio de Retransmisión en Washington (WRS, por sus siglas en inglés) permite que las personas oyentes, se comuniquen por medio de un teléfono normal con personas sordas, sordo ciegas, duras de oído o con discapacidades del habla y que utilicen un teléfono de texto o una computadora personal equipada de manera especial, y viceversa.

- Una persona sordociega podría utilizar ya sea un teléfono de texto (generalmente con una pantalla visual más grande) o un Tele braille (un teléfono de texto con Braille con pantalla actualizable). Una persona sordociega podría necesitar un poco más de tiempo para leer las pantallas visuales o en Braille, por lo que sea paciente por favor.
- Una persona con discapacidades del habla escribe su conversación para que el Operador de Retransmisión (CA) lea la conversación escrita a un usuario del teléfono normal, pero sí puede escuchar a la persona a quien llama, por medio del Servicio de retransmisión auditiva (HCO).
- Una persona que prefiera hablar con su propia voz puede usar el servicio de transmisión de voz (VCO), hablándole directamente a la persona que escucha, pero recibiendo las respuestas a través de la retransmisión que hace el Operador de Retransmisión (CA) por medio de un teléfono de texto (TTY).

Estas conversaciones suceden en tiempo real. Por ley, todas las llamadas reciben estricto trato confidencial.

¿Cómo hago una llamada (TTY) usando el Servicio de Retransmisión de Washington?

El procedimiento es similar para todo tipo de llamadas de retransmisión. Si tiene preguntas sobre el procedimiento o la etiqueta al hacer una llamada, no dude en preguntarle al Operador de Retransmisión (CA). Para obtener información adicional y específica sobre cada una de estas llamadas de retransmisión, consulte las secciones referentes a la Transmisión de voz (VCO), Transmisión de audición (HCO), y al servicio de retransmisión de video (VRS). Abajo se describe, a grandes rasgos, una llamada de Transmisión de Voz a un teléfono de texto.

- Marque el (711) para llamar al Servicio de Retransmisión. Dígale al Operador de Retransmisión (CA) el número al que desea llamar y el nombre de la persona con quien desea hablar.
- Espere un poco mientras el Operador de Retransmisión (CA) marca el número del usuario del teléfono de texto. Una vez que haga la conexión, el Operador de Retransmisión (CA) le dirá al usuario del teléfono de texto que ésta es una llamada de retransmisión.
- Como en cualquier llamada telefónica, usted y el usuario del teléfono de texto tomarán turnos para hablar. El Operador de Retransmisión (CA) le dirá lo que dice el usuario del teléfono de texto y escribirá las palabras en el TTY para transmitir las al usuario del TTY.
- Al igual que durante las conversaciones vía teléfonos de texto (TTY-a-TTY), es descortés interrumpir a la otra persona mientras se comunica por retransmisión TTY. Sea considerado y breve y vaya directo al grano, haciendo pausas para que la otra persona tenga tiempo de responder.

- Durante la conversación, cada vez que termine su turno y desee escuchar a la otra persona, ayuda que diga "adelante" o "GA" (es como decir "cambio" al comunicarse por radioteléfono).
- Los usuarios sordos que usan teléfonos de texto tienen una amplia gama de conocimiento del idioma inglés y para muchos, el inglés es su segunda lengua. Algunas personas pudieran usar frases que podrían sonar extrañas, o pensamientos e ideas "telegrafados" sin usar la gramática estándar del inglés, sin sintaxis o estructura de la oración. El Operador de Retransmisión (CA) está entrenado para que la llamada sea tan conversacional como sea posible, por lo que le dirá las palabras del usuario del teléfono de texto en un inglés normal para asegurarse de lograr una comunicación clara. Trate de ser respetuoso y evite el uso de la jerga en el lenguaje y use palabras que la otra persona pueda entender en un – "inglés simplificado."
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona que llama, y no al Operador de Retransmisión (CA). Diga, por ejemplo "¿Cómo está?" en lugar de "Pregúntele cómo está." El Operador de Retransmisión (CA) le comunicará al usuario del teléfono de texto, lo diga usted, palabra por palabra.

Al final de la conversación, usted o el usuario del TTY puede decir "Listo para colgar" usando la abreviatura "GA to SK" (que quiere decir en inglés: Go ahead to Skip Keying). Si la otra persona también está lista para colgar, así lo indicará usando la abreviatura "SK" También puede simplemente terminar la conversación como lo haría con cualquier otra llamada, dejando que la otra persona haga sus comentarios finales para asegurarse de que ambos están listos para finalizar la llamada. El Operador de Retransmisión (CA) está preparado y reconocerá los comentarios de despedida; y si no está seguro, les preguntará.

¿Qué pasa cuando reciba una llamada de retransmisión con un teléfono de texto?

Cuando reciba una llamada de teléfono de texto, el Operador de Retransmisión le dirá: "La persona en la línea le llama usando el Servicio de Retransmisión de Washington para hablar con usted. La persona que llama escribe la conversación, la cual le será leída. Cuando oiga la palabra 'Adelante,' será su turno para hablar. Háblele directamente a la persona que llama. Todo lo que diga será escrito y retransmitido como texto. En un momento comenzará su llamada. " Favor de consultar la sección de arriba sobre "¿Cómo hago una llamada en Washington usando el Servicio de Retransmisión con teléfono de texto? Para mayor información y orientación sobre cómo efectuar la llamada.

Notas Finales

Una llamada de servicio de retransmisión probablemente tomará más tiempo que una llamada por teléfono normal. Asegúrese de tener tiempo suficiente para la llamada. Las llamadas de usuarios de Tele braille pueden tomar más que el tiempo promedio de una llamada de servicio de retransmisión. El aparato de Tele braille funciona como un teléfono de texto pero usa una pantalla actualizable que requiere de más tiempo para leerse que el texto en la pantalla visual de un teléfono de texto. Sea paciente si la persona a quien llama toma más tiempo para responderle.

TRANSMISION DE VOZ (VCO)

Algunas personas sordas o duras de oído prefieren usar su propia voz para comunicarse durante las llamadas telefónicas, aunque no puedan oír la voz de la persona que les responde. La Transmisión de voz (VCO) es un servicio que les permite a los usuarios sordos o duras de oído hablar directamente con la persona oyente, haciendo que su voz sea "transmitida" por medio del servicio de retransmisión. Cuando la persona oyente responde con su propia voz, el Operador de Retransmisión mecanografía el texto de todo lo que le digan al usuario del servicio de teléfono de texto (TTY) o transmisión de voz (VCO). (Un teléfono VCO es una combinación de teléfono/teléfono de texto.)

TRANSMISION DE AUDICION (HCO)

La Transmisión de audición (HCO) les permite a las personas con discapacidades del habla, oír directamente la voz quien les llama, la cual es "transmitida", en lugar de ser retransmitida con la voz del Operador de Retransmisión. El usuario del (HCO) mecanografía el texto de la conversación con un teléfono de texto (TTY) para que el Operador de Retransmisión (CA) lea el mensaje al usuario del teléfono normal.

SERVICIO DE VOZ A VOZ (STS)

Los individuos que tienen discapacidades que afectan la claridad del habla podrían tener dificultad de ser entendidos durante las conversaciones por teléfono normal, sobre todo si los interlocutores no se conocen muy bien. Es posible que los usuarios del servicio de voz a voz (STS) tengan mal de Parkinson, parálisis cerebral, esclerosis múltiple, esclerosis lateral amiotrófica (ELA), distrofia muscular o que sean personas que tartamudean, que tuvieron una laringectomía o que utilicen sintetizadores de voz. El servicio de voz a voz (STS) funciona a través de un intermediario u "Operador de Retransmisión" para facilitar conversaciones telefónicas satisfactorias. Los Operadores de Retransmisión del servicio de voz a voz son individuos capacitados y familiarizados con varios patrones del habla, con facilidad en el reconocimiento del lenguaje y que repiten las palabras de la persona de manera clara y exacta.

SERVICIO DE RETRANSMISION DE VIDEO (VRS)

El Servicio de Retransmisión de video de Sprint (VRS) hace posible que las personas que usan el lenguaje de señas, se comuniquen por videoconferencia, a través de un intérprete en un lugar remoto, quien retransmite el mensaje por teléfono a la persona oyente, en tiempo real. Al usar el lenguaje de señas a través de un video de pleno movimiento, las personas que usan el lenguaje de señas pueden expresarse plenamente en su lenguaje natural, y comunicarse con su expresión facial y movimientos para asegurarse de que no se pierda nada durante la traducción. Con el Servicio de Retransmisión de video, no es necesario que el usuario del teléfono de texto (TTY) mecanografié, no hay larga espera, ni aviso de "adelante" "GAs" – sólo una comunicación más rápida y sin complicaciones, que fluye tan libremente como una conversación natural.

Números de Teléfono del Servicio de Retransmisión en Washington:

1-800-833-6388 TTY ... o marque el 711, más fácil y rápido

1-800-833-6384 Voz

1-800-833-6385 Tele braille

1-877-833-6341 Voz a Voz

1-877-833-6399 TTY en Español

1-877-833-6398 Voz en Español

1-900-646-3323 900 Servicios

Para mayor información sobre los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) contrate al número de Servicio al Cliente de Sprint :

Teléfono: 1-800-676-3777 Voz o TTY

Fax: 1-877-877-3291

Correo Electrónico: TRSCustServ@mail.sprint.com

Este folleto de asistencia técnica incluye información del sitio de Internet del Servicio de Retransmisión de Washington en el sitio: www.washingtonrelay.com.
